

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи
доц. Пантелеймонов А.В.

2019 р.

Робоча програма

Технологічної (виробничої) практики

рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

галузь знань **24 Сфера обслуговування»**

спеціальність **242 «Туризм»**

освітня програма **«Туризм»**

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2019 / 2020 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“20” червня 2019 року, протокол № 15

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

канд. екон. наук, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Гапоненко Г.І.

канд. екон. наук, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
Шамара І.М.

Програму схвалено на засіданні кафедри
туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від “19” червня 2019 року № 12

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ А.Ю. Парфіненко
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією
факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “19” червня 2019 року № 11

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та
туристичного бізнесу

_____ Л.І. Григорова-Беренда
(підпис)

ВСТУП

Технологічна (виробнича) практика є важливим етапом практичної підготовки бакалаврів спеціальності 242 «Туризм».

Програма виробничої практики є основним навчально-методичним документом, де розглядаються загальні питання організації, проведення та підведення підсумків практики. Терміни і зміст проходження практики визначаються навчальним планом з даного напрямку та програмами профілюючих навчальних дисциплін за спеціальністю 242 «Туризм» та регулюються графіком навчального процесу.

1. Опис технологічної (виробничої) практики

Технологічна (виробнича) практика є логічним продовженням навчальних курсів, що розглядають питання організаційної, планово-економічної, маркетингової та управлінської діяльності підприємств туристичної індустрії.

Одним із головних етапів у технологічній (виробничій) практиці є ознайомлення студентів з функціональними обов'язками службових осіб з профілю професійної діяльності, їх функціями, правами та обов'язками у відповідних підприємствах туристичної індустрії: здобуття професійних навичок на посадах, відповідно до фахового спрямування та освітньо-кваліфікаційного рівня, технології виконання основних організаційно-технологічних процесів, які здійснюються на підприємстві певного типу та організаційно-правової форми господарювання.

Для студентів заочної форми навчання застосовується технологія імітаційного моделювання, яка надає значних можливостей для вирішення завдань комплексної професійної підготовки майбутніх фахівців у туристичній галузі. Ця технологія є одним із засобів формування професійно-комунікативних умінь в умовах штучно створеного середовища. Це дозволяє студентам легше і швидше адаптуватися в реальних умовах після закінчення навчання при влаштуванні на роботу за фахом.

1.1. Мета технологічної (виробничої) практики

Головною метою технологічної (виробничої) практики є: поглиблення та закріплення студентами теоретичних знань і набуття необхідних практичних навичок і досвіду роботи в галузі управлінської, планово-економічної, маркетингової діяльності, опанування організаційно-технологічними процесами, що відбуваються на туристичних підприємствах;

набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають на попередньо вказаних підприємствах в сучасних умовах.

1.2. Основні завдання технологічної (виробничої) практики

Основними завданнями практики є:

- ознайомитись із загальною характеристикою підприємства – базою проведення практики;
- визначити тип туристичного підприємства, його юридичний статус;
- ознайомитись з туристичною документацією, партнерськими угодами та іншими правовими документами, які регламентують діяльність підприємства в туризмі;
- знати розподіл функцій та функціональні обов'язки персоналу;
- проаналізувати організаційні засади діяльності підприємства;
- визначити ринковий сегмент, в якому працює туристична фірма;
- проаналізувати туристичний продукт підприємства, основні напрямки діяльності підприємства;
- навчитися кваліфікованому обслуговуванню клієнтів на туристичному підприємстві.

1.3. Характеристика технологічної (виробничої) практики

Згідно навчального плану практика проводиться на 3-ому курсі загальною тривалістю 3 тижні.

Кількість кредитів: 5. Загальна кількість годин: 150.

Нормативний модуль. Семестр: 6. Вид контролю: залік.

1.4. Заплановані результати технологічної (виробничої) практики

Студенти під час проходження технологічної (виробничої) практики повинні навчатися самостійно вирішувати типові задачі, які притаманні видам діяльності, відповідно до посад, на яких може працювати випускник вищого навчального закладу, самостійно навчатися здійснювати пошук потрібної інформації про стан роботи підприємства на ринку товарів та послуг, аналізувати її, виявляти основні фактори, що обумовлюють фактичний стан діяльності підприємства, розкривати основні тенденції його розвитку, пояснювати їх, пропонувати науково обґрунтовані висновки та пропозиції щодо підвищення ефективності діяльності.

2. Зміст та організація проведення технологічної (виробничої) практики

Робочою програмою практики передбачено виконання комплексу типових завдань з організаційної, планово-економічної, маркетингової та

управлінської діяльності підприємства, які повинен вміти виконувати бакалавр зі спеціальності 242 «Туризм».

Загальну організацію практики здійснює керівник практики, призначений завідувачем випускаючої кафедри. Перед початком практики студентам надаються Програма практики та індивідуальне завдання, пояснюється порядок проходження практики і вимоги до складання звітної документації, обов'язково проводиться інструктаж з техніки безпеки. Після закінчення практики студенти складають звіт в порядку, встановленому Програмою практики.

Керівник практики від кафедри туристичного бізнесу та країнознавства:

- розробляє та погоджує із завідувачем кафедри тематику індивідуальних завдань на практику;
 - до початку практики проводить зі студентами, яких направлено на практику, інструктажі з охорони праці, оформлює відповідні документи;
 - узгоджує із керівником практики від бази практики індивідуальні завдання на практику з урахуванням особливостей місця практики;
 - видає студентам індивідуальні завдання на практику у строк, установлений Положенням про проведення практики студентів Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;
 - засвідчує відповідність баз практик критеріям її проведення (шляхом оформлення Протоколу);
 - спільно з керівником практики від факультету розробляє проекти наказів про практику;-
 - бере участь у розподілі студентів за місцями практики;
 - стежить за своєчасним прибуттям студентів до місць практики;
 - здійснює контроль за виконанням програми практики та термінами її проведення;
 - надає методичну допомогу студентам під час виконання студентами індивідуальних завдань і збирання матеріалів;
 - проводить обов'язкові консультації щодо обробки та використання зібраного матеріалу для звіту про практику;
 - інформує студентів про порядок подання звітів про практику;
 - приймає захист звітів студентів про практику у складі комісії, на підставі чого оцінює результати практики студентів;
 - здає звіти студентів про практику на кафедру.
- Студенти при проходженні практики зобов'язані:
- до початку практики пройти інструктаж з охорони праці;
 - до початку практики одержати від керівника практики від кафедри

(групового керівника) направлення, методичні матеріали (методичні вказівки, програму, щоденник, індивідуальне завдання тощо) та консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;

- своєчасно прибути на базу практики;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені робочою програмою практики та вказівками її керівників;
- дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки, безпеки життєдіяльності, виробничої санітарії та внутрішнього розпорядку бази практики;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- своєчасно виконати програму практики та подати звіт у повному обсязі керівнику практики від кафедри (груповому керівнику практики).

Під час проходження імітаційної практики *студенти заочної форми* навчання отримують підприємства для аналізу, що визначаються керівником. *Студенти денної форми* навчання проходять технологічну (виробничу) практику на туристичних підприємствах м. Харкова або за місцем проживання в інших регіонах України.

По завершенні технологічної (виробничої) практики *студенти денної форми* навчання подають керівнику:

- характеристику на студента з місця проходження переддипломної практики з загальною оцінкою стажера (за п'ятибальною шкалою). В характеристиці зазначається коло виконуваних робіт, дається характеристика ставлення стажера до виконання обов'язків, зазначається здатність до самостійної роботи. Характеристика підписується керівником підприємства, на якому студент проходив технологічну практику та завіряється печаткою підприємства;
- щоденник практики, підписаний керівником практики від підприємства та завірений на підприємстві печаткою;
- звіт підписаний керівником бази практики в друкованому вигляді.

Студенти заочної форми навчання по закінченню практики надають звіт керівнику практики від кафедри.

3. Вимоги до баз технологічної (виробничої) практики

Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу в Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна та Положення про проведення практики студентів Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, практична підготовка студентів здійснюється на підприємствах і в організаціях різних галузей господарства, науки, освіти,

охорони здоров'я, культури, торгівлі і державного управління, а також бази за межами України, за умови забезпечення ними виконання у повному обсязі робочих навчальних планів і програм практик.

Підприємства, установи та організації, які залучаються для проведення практики студентів, повинні відповідати таким вимогам:

- наявність структур, що відповідають спеціальностям (напрямам підготовки, спеціалізаціям), за якими здійснюється підготовка фахівців в Університеті;
- забезпечення кваліфікованого керівництва практикою студентів;
- надання студентам на час практики робочих місць;
- надання студентам права користування бібліотекою, лабораторіями, технічною та іншою документацією, необхідною для виконання робочої програми практики.

Студенти можуть самостійно, за погодженням із керівником практики від кафедри (груповим керівником практики), підбирати для себе базу практики і пропонувати її для використання.

На факультетах можуть бути створені і функціонувати бази практики, що відповідають вимогам наскрізної програми практики та безпечного проходження практики студентів.

4. Індивідуальні завдання практики

Студенти денної та заочної форми перед початком практики отримують індивідуальне навчально-дослідне завдання, що має наступну структуру:

1. Організаційно-управлінська структура туристичного підприємства

1.1. Загальна характеристика туристичного підприємства: назва, місце розташування фірми; рік створення; форма власності, умови ліцензування

1.2. Організаційна структура управління, штатний розклад, посадові інструкції

2. Основні напрямки діяльності туристичного підприємства

2.1. Форми організації поїздок: індивідуальний і груповий туризм; види туризму; типи туризму та географія подорожей

2.2. Характеристика основних туристичних продуктів підприємства, додаткових послуг (візова підтримка, продаж авіаквитків та інше)

3. Основні технологічні процеси

3.1. Процес виробництва туристичних послуг. Технологія створення турів, що використовується на аналізованому туристичному підприємстві.

Особливості створення програм перебування для різних категорій споживачів у відповідності до контингенту, мети подорожі, виду ринку

3.2. Основний технологічний процес реалізації туристичних послуг. Елементи комплексу маркетингових комунікацій, які використовує туристичне підприємство

3.3. Основний технологічний процес споживання туристичних послуг. Процес обслуговування клієнтів, види інформаційних технологій та технології післяпродажного обслуговування, які використовує фірма

3.4. Обслуговуючий технологічний процес туристичної діяльності. Перелік основних туроператорів та тур агентів, з якими співпрацює підприємство, види їх договірних відносин.

№ з/п	Етапи роботи	Кількість робочих днів
1.	<i>Організаційно-управлінська структура туристичного підприємства</i>	6
1.1.	Загальна характеристика туристичного підприємства	3
1.2.	Організаційна структура управління, штатний розклад, посадові інструкції	3
2.	<i>Основні напрямки діяльності туристичного підприємства</i>	6
2.1.	Вивчення процесів організації туристичних подорожей фірмою	3
2.2.	Характеристика основних туристичних продуктів підприємства, додаткових послуг	3
3.	<i>Основні технологічні процеси</i>	6
3.1.	Технологія створення турів, що використовується на аналізованому туристичному підприємстві	2
3.2.	Основний технологічний процес реалізації туристичних послуг	2
3.3.	Основний технологічний процес споживання туристичних послуг	1
3.4.	Обслуговуючий технологічний процес туристичної діяльності	1
4.	<i>Оформлення звіту</i>	2
	<i>Всього</i>	20

5. Вимоги до звіту з технологічної (виробничої) практики

Після закінчення практики студенти звітують про виконання програми та індивідуального завдання. Метою складання звіту є визначення ступеня повноти вивчення об'єкту практики і виконання студентом Програми практики. Звіт повинен показати вміння студента аналізувати роботу конкретної організації. Звіт має містити відомості про виконання студентом усіх розділів Програми практики та індивідуального завдання.

Звіт про проходження практики має містити:

1. Титульну сторінку
2. Зміст
3. Вступ
4. Основну частину
5. Висновки
6. Додатки (якщо є)
7. Презентацію

Текст звіту набирається на комп'ютері через 1,5 інтервали на стандартних аркушах формату A4 (210*297 мм). Поля: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм. Абзацний відступ повинен бути у всьому тексті однаковий – 1,0 см. Шрифт – Times New Roman, розмір – 14 пт, вирівнювання – по ширині.

Таблиці розміщуються в тексті роботи одразу після абзацу, який містить перше посилання на цю таблицю (за винятком великих за обсягом таблиць, які необхідно винести у додатки). Слово «Таблиця» з вказівкою її порядкового номера друкується із вирівнюванням по правому краю, а її назва – на наступному рядку із вирівнюванням по центру.

Схеми, рисунки і діаграми розміщуються в тексті роботи одразу після абзацу, що містить перше посилання на цю схему (рисунок). Нумерація рисунків - наскрізна із використанням арабських цифр. Назва рисунку друкується безпосередньо під ним.

Текст друкується на одній стороні аркушу. Сторінки роботи повинні бути пронумеровані (у правому нижньому кутку аркуша), нумерація наскрізна, починаючи з першої сторінки (на першій сторінці номер не ставиться). Аркуші роботи повинні бути зшиті.

Загальний обсяг звіту – 25-30 сторінок.

Презентація повинна бути виконана у редакторі Microsoft Power Point та має наглядно і вичерпно описувати діяльність туристичного підприємства, та відображати результати виконання індивідуального завдання. Презентація має допомагати студенту під час захисту звіту, доповнюючи й уточнюючи

надані дані. Обсяг презентації – близько 10 слайдів.

6. Підбиття підсумків виробничої практики

Після завершення практики студенти звітують про виконання програми та індивідуального завдання. Форма звітності студента за практику – це подання звіту, підписаного й оціненого керівником бази практики в друкованому вигляді. *Звітування студентів заочної форми* навчання проводиться у закладі вищої освіти згідно розкладу. *Звітування студентів денної форми* навчання приймається на початку осіннього семестру після проходження практики студентами влітку. У разі відповідності звіту вимогам Програми практики, студент допускається до захисту звіту. Якщо звіт виконано не в повному обсязі, матеріали повертаються студенту на доопрацювання.

Звіт разом з іншими документами (щоденник практики, характеристика та ін.), подається на рецензування керівнику практики від кафедри. Після доопрацювання та остаточного погодження з керівником звіт у друкованому вигляді подається на захист. Звіт захищається студентом у комісії, що призначається завідувачем кафедри.

У разі ненадання звіту чи невиконання індивідуального завдання, або одержання незадовільної оцінки за результатами захисту практики, студент має право на повторний захист. Остаточні підсумки практики підводяться на підсумковій звітній конференції студентів. Оцінка за практику вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в залікову книжку студента. Підсумки практики обговорюються на засіданні кафедри.

7. Критерії оцінювання результатів виробничої практики

Результати технологічної (виробничої) практики оцінюються на:

- 100-90 балів, якщо студент постійно працював на робочому місці і виконав всі завдання практики, наявна позитивна характеристика керівництва туристичної фірми щодо його роботи, студент вільно володіє матеріалом і відповідає на всі запитання під час захисту результатів практики;
- 70-89 балів, якщо студент постійно працював на робочому місці під час практики, виконав завдання, але робота студента оцінена керівництвом туристичної фірми як недостатньо професійна за позитивної характеристики в цілому, студент володіє матеріалом і відповідає на більшість запитань під час захисту результатів практики;

- 50-69 балів, якщо студент працював на підприємстві, але до нього були претензії з боку керівництва туристичної фірми щодо сумлінності або вчасності виконання доручень, студент орієнтується в матеріалі і відповідає на запитання під час захисту результатів практики;
- 0-49 балів – практика вважається не зарахованою, якщо студент фактично не працював на підприємстві без поважних на це причин, не виконав завдання керівника практики та керівника від туристичного підприємства, характеристика його роботи під час практики за підписом керівника туристичного підприємства відсутня або негативна, студент слабо або зовсім не орієнтується в матеріалі і не відповідає на запитання під час захисту результатів практики.

Критерій оцінювання	Кількість балів	
	Для денної форми навчання	Для заочної форми навчання
Характеристика (оцінка) з бази практики	5	-
Своєчасність здачі звіту на кафедру	5	10
Повнота аналізу і наукова обґрунтованість основного матеріалу звіту та висновків	50	50
Відповідність звіту вимогам щодо оформлення і структури	10	10
Логічність і структурованість доповіді	10	10
Зміст і оформлення слайдів	10	10
Відповіді на запитання комісії	10	10
Разом	100	100

8. Методи контролю та схема нарахування балів

Поточний контроль здійснюється керівником практики впродовж практики. Підсумковий контроль – у кінці практики методом комплексного оцінювання діяльності студентів за визначеними критеріями.

Сумарна оцінка за практику виставляється за такою системою.

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70 – 89	добре	
50 – 69	задовільно	
1 – 49	незадовільно	не зараховано

9. Рекомендована література

1. Боголюбов В. С. Экономика туризма. / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская – М.: Академия, 2005. – 192 с.
2. Бородин В. В. Экономика туризма : учеб. пособие / В. В. Бородин. – М.: ФОРУМ, 2011. – 240 с.
3. Ваш гід в законодавстві України / Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kodeksy.com.ua/index.htm>
4. ДСТУ Документація, звіти у сфері науки і техніки. – [Введ. в дію 15.03.1995]. – К.: Держстандарт України, 1995. – 87 с.
5. ДСТУ 4527:2006. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – [Введ. в дію 18.08.2006]. – Київ, Держспоживстандарт України, 2006. – 92 с.
6. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – [Введ. в дію 03.09.2003]. Київ, Держспоживстандарт України, 2003. – 56 с.
7. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 240 с.
8. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 300 с.
9. Мальска М., Бордун О. Планування діяльності туристичних підприємств : навч. посіб. – К.: Знання, 2005. – 241 с.
10. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник, 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
11. Мохова Ю. А., Мохов Г. А. Турфирма : с чего начать, как преуспеть / Ю. А. Мохова, Г. А. Мохов. – СПб. : Питер, 2010. – 240 с.
12. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 3 вересня 2007 року N 207 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://lawua.info/bdata2/ukr2303/index.htm> та vi-leghas.ua/content/view/3878/36/lang.ukrainian/.
13. Про захист прав споживачів Закон України від 12.05.1994 // www.rada.gov.ua/zakon
14. Про Концептуальні засади організації екскурсійної діяльності в Україні: Наказ Держкомітету молодіжної політики, спорту і туризму в Україні №30 від 15.01.02.

15. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 2 березня 2015 р. // Офіційний вісник України. – 2015. – № 25. – Ст. 722.
16. Сенин В. В. Организация международного туризма. / В. В. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 400 с.
17. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред.. В.Ф. Орлова. – К.: Грамота, 2006. – 266 с.
18. Туристичні послуги в Україні : зб. нормативних актів. – К. : Хрінком Інтер, 2008. – 320 с.
19. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг: учебн. пособие. / Д. С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ», 2004 г. – 416 с.